BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian

Berdasarkan masalah yang ada sehingga mengacu pada metode penelitian, untuk menjawab pertanyaan ini maka disusun desain penelitian. Menurut (Zulganef, 2013:47) desain penelitian adalah rencana penelitian secara ilmiah dalam rangka menjawab pertanyaan penelitian atau identifikasi masalah. Desain penelitian pada umumnya adalah penjelasan penelitian mengenai pemilihan dalam metode pembuktian hipotesis, misalnya rencana populasi yang hendak diteliti, jumlah sampel yang diteliti atau alat analisis. Desain penelitian juga merupakan sebuah proses yang diperlukan dalam perencanaan dan pelaksanaan penelitian. Dalam hal ini komponen desain dapat mencakup semua struktur penelitian yang diawali sejak ditemukannya ide sampai diperoleh hasil penelitian (Sujarweni, 2015: 41).

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah asosiatif, yakni mencari hubungan antar dua variabel atau lebih variabel. Penelitian ini menguji hubungan antara variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y). Penelitian ini menjelaskan pengaruh kualitas produk (X_1), harga (X_2) dan pelayanan (X_3) terhadap kepuasan konsumen (Y).

3.2. Defenisi Oprasional Variabel

3.2.1. Variabel Independent

Dalam bahasa Indonesia variabel independent adalah variabel bebas dimana sering disebut sebagai variabel prediktor dimana variabel ini dapat mempengaruhi perubahan dalam variabel terikat dan mempunyai hubungan yang positif atau negative. Jika ada variabel bebas maka ada pula variabel terikat, ataupun sebaliknya. Dengan kata lain bahwa varians variabel terikat ditentukan oleh variabel bebas (Suharso, 2009: 38). Dalam penelitian ini terdapat tiga variabel bebas yaitu Kualitas Produk (X_1), Harga (X_2) dan Pelayanan (X_3). Indikator- indikator variabel independen dalam penelitian ini adalah:

3.2.1.1. Kualitas Produk (X_1)

Kualitas produk merupakan gabungan dari keseluruhan karakteristik suatu produk yang diperoleh dari suatu pemasaran, kekayaan produksi dan keinginan suatu produk sehingga di ciptakan sesuai dengan harapan dan keinginan konsumen (Yamit, 2013: 10).

Tabel 3.1. Variabel Penelitian

Variabel	Indikator	Skala
Kualitas produk (X_1)	1. Kinerja 2. Fitur Produk 3. Keandalan 4. Kesesuaian Dalam Spesifikasi 5. Daya Tahan 6. Kemampuan Untuk Berfikir 7. Keindahan 8. Kualitas yang dipersepsikan	Likert

3.2.1.2. Harga (X_2)

Harga adalah suatu keharusan yang hendak di bayarkan untuk mendapatkan barang atau jasa yang mereka beli dengan membayar berupa uang sehingga memperoleh kenyamanan bersama (Sunyoto, 2013: 130).

Tabel 3.2. Variabel Penelitian

Variabel	Indikator	Skala
Harga (X_2)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keterjangkauan Harga 2. Kesesuaian Harga Dengan Kualitas Produk 3. Daya Saing Harga 4. Kesesuaian Harga Dengan Manfaat 	Likert

3.2.1.3. Pelayanan

Pelayanan adalah sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu yang tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, bergantung pada kemampuan penyediaan jasa dalam memenuhi harapan konsumen (Laksana, 2016: 15).

Tabel 3.3. Variabel Penelitian

Variabel	Indikator	Skala
Pelayanan (X_3)	<ol style="list-style-type: none"> a. Bukti Langsung (<i>Tangibles</i>) b. Keandalan (<i>Reliability</i>) c. Daya Tangkap (<i>Responsivess</i>) d. Jaminan (<i>Assurance</i>) e. Empati (<i>Emphaty</i>) 	Likert

3.2.2. Variabel Dependen

Dalam bahasa Indonesia variabel dependent adalah variabel terikat dimana sering disebut sebagai variabel kriteria. Variabel ini menjadi perhatian utama sebagai faktor yang berlaku dalam pengamatan dan sekaligus menjadi sasaran dalam penelitian. Melalui analisis atau menjelaskan variabilitasnya dan memprediksinya terhadap variabel terikat atau mencari variabel yang mempengaruhi dengan menemukan solusi dan pemecahan masalah yang terjadi (Suharso, 2009: 37). Variabel dependen (Y) dalam penelitian ini adalah kepuasan konsumen PT Putra Siregar Merakyat Batam.

3.2.2.1. Kepuasan Konsumen (Y)

Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa yang dimiliki seseorang berdasarkan perbandingan antara kenyataan yang diperoleh dengan harapan yang dimiliki oleh konsumen, jika barang dan jasa yang dibeli oleh konsumen sesuai dengan harapan konsumen maka konsumen tersebut puas, begitu juga sebaliknya (Priansa, 2016: 197).

Tabel 3.4 Variabel Penelitian

Variabel	Indikator	Skala
Kepuasan Konsumen (Y)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepuasan Pelanggan Keseluruhan (<i>Overall Customer Satisfaction</i>) 2. Konfirmasi Harapan (<i>Confirmation of Expectation</i>) 3. Minat Membeli Ulang (<i>Repurchase Intent</i>) 4. Kesiediaan untuk Merekomendasi (<i>Willingness to Recommend</i>) 	Likert

3.3. Populasi dan Sampel

3.3.1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan jumlah yang terdiri atas objek subjek yang mempunyai karakteristik dan kualitas tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk diteliti dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sujarweni, 2015: 80). Populasi juga mengacu pada keseluruhan kelompok, kejadian, atau hal mnat yang ingin peneliti investigasi. Populasi merupakan wilayah generalisasi yang meliputi objek atau subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian dapat ditarik kesimpulannya (Vijaya, 2014: 80). Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah para konsumen yang membeli *handphone second* di PT Putra Siregar Merakyat Batam dengan jumlah populasi 148 orang konsumen.

3.3.2. Sampel

Sampel merupakan suatu himpunan bagian dari unit populasi. Populasi tersebut misalnya penduduk di wilayah tertentu, jumlah pegawai di daerah tertentu, jumlah murid dan guru di sekolah tertentu dan sebagainya (Kuncoro, 2013: 118). Menurut (Vijaya, 2014: 80) populasi merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Terkadang tidak memungkinkan bagi seseorang peneliti mempelajari seluruh populasi karena adanya keterbatasan dana, tenaga dan waktu. Oleh karena itu beberapa peneliti menggunakan sampel untuk dipelajari dan kesimpulan yang diperoleh dapat diberlakukan untuk populasi. Sampel yang baik

adalah sampel yang representatif dapat mewakili populasi yang diambil. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik random sampling dengan metode proportionate stratified random sampling yaitu teknik yang digunakan bila populasi mempunyai anggota atau unsur yang tidak homogen dan berstrata secara proposional.

Untuk menentukan sampel dari suatu populasi, slovina memasukan unsur kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditoleransi. Nilai toleransi ini dapat dinyatakan dalam persentase, misalnya 5%.

Untuk menggunakan metode Slovin, bisa digunakan dengan rumus:

Rumus 3.1 Slovin

$$n = \frac{N}{I + Ne^2}$$

Sumber: (Suharso, 2009: 61).

Keterangan:

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

e = Persentasi kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih ditoleransi

Dengan menggunakan *margin of error* sebesar 5%, maka jumlah sampel minimal yang dapat diambil sebesar:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{148}{(1 + 148 \times 0,05^2)}$$

$$n = \frac{148}{(1 + 148 \times 0,0025)}$$

$$= 108,029$$

Berdasarkan hasil penelitian diatas, maka jumlah sampel yang digunakan adalah 108,029 responden. Untuk menjadikan penelitian ini lebih maksimal maka sampel diambil menjadi 108 responden. Jadi, jumlah sampel yang akan dipakai dalam penelitian ini ialah berjumlah 108 responden.

3.4. Teknik Pengumpulan data

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang dilakukan penelitian untuk mengungkap atau menjangring informasi dari responden sesuai dengan ruang lingkup penelitian (Sujarweni, 2015: 93). Teknik pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai *setting*, berbagai sumber, dan berbagai cara. Bila dilihat dari *setting*-nya, data dapat dikumpulkan pada seting alamiah (*natural setting*), pada laboratorium dengan

metode experiment, dirumah dengan baerbagai sumber dan sebagainya (Sugiyono, 2012: 193).

Bila dilihat dari sumber datanya, pengumpulan data dapat dilihat dari dua sumber menurut (Sugiyono, 2012:193) yaitu:

1. Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberika data kepada pengumpul data.
2. Sumber sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data.

Selanjutnya bila dilihat dari segi cara atau teknik pengumpulan data, maka tenkik pengumpulan data dapat dilakukan dengan kuesioner (angket). Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efesien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Keusioner dapat berupa pertanyaan atau pernyataan tertutup atau terbuka, dapat diberikan kepada responden secara langsung atau dikirim melalui jasa kurir atau internet (Sugiyono, 2012: 199).

Tabel 3.5 Skala Likert pada Teknik Pengumpulan Data

Keterangan	Skor
Setuju/selalu/sangat positif (SS)	5
Setuju/sering/positif (S)	4
Ragu-ragu/kadang-kadang/netral (R)	3
Tidak setuju/hamper tidak setuju/negative (TS)	2
Sangat tidak setuju/tidak pernah (STS)	1

Sumber: Sugiyono (2012)

Dalam penelitian ini pernyataan-pernyataan dalam kuesioner dibuat dengan nilai 1 samapai 5 untuk mewawili pendapatan responden. Penyebaran koesioner dilakukan untuk memperoleh data dan fakta secara teoritis terkait dengan pengaruh kualitas produk, harga dan pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada PT Putra Siregar Merakyat Batam.

3.5. Metode Analisis Data

Data penelitian ini menggunakan program dalam menganalisis pengaruh antara variabel yaitu dengan menggunakan progtam SPSS (*Statistical Package For Social Sciences*) versi 25. Menurut (Sujarweni, 2015: 127) SPSS merupakan salah satu softwore yang dapat digunakan untuk membantu pengolahan, perhitungan dan analisis data secara statistic.

3.5.1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif merupakan gambaran berbagai karakteristik data yang terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud untuk membuat kesimpulan yang berlaku umum atau generalisasi. Analisis deskriptif ini seperti mean, median, modus, presentil, desil, kuartil, dalam bentuk analisis angka maupun gambar atau diagram.

Dalam analisis deskriptif diolah pervaariabel (Sujarweni, 2015: 122). Analisis deskriptif dalam penelitian ini bertujuan untuk menyajirkan informasi atau mendistribusikan dari variabel independen yaitu kualitas produk, harga dan pelayanan serta variabel dependen adalah kepuasan konsumen.

3.5.2. Uji Kualitas Data

Dalam penelitian ini, peneliti akan mengukur variabel dengan menggunakan instrument kuesioner untuk menguji kualitas terhadap data yang diperoleh. Oleh karena itu tujuan pengujian ini untuk mengetahui apakah instrumen yang digunakan valid dan reliabilitas, karena kebenaran data yang diolah itu sangat menentukan kualitas dari hasil penelitian beserta pengujian hipotesis penelitian menggunakan alat bantu SPSS versi 20 (Wibowo, 2012: 25). Pengujian validitas dan reliabilitas adalah sebagai berikut:

3.5.2.1. Uji Validitas

Uji validitas dapat diketahui jika item-item pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner kemudian dapat digunakan untuk mengukur keadaan responden yang sebenarnya dan menyempurnakan kuesioner tersebut. Uji validitas juga dapat menunjukkan sejauh mana perbedaan yang didapatkan melalui alat pengukur pencerminan perbedaan yang sesungguhnya diantara responden yang diteliti (Wibowo, 2012:35-37). Uji validitas instrument dalam penelitian ini adalah dilakukan untuk mengetahui apakah alat ukur yang telah dirancang dalam bentuk kuesioner

benar-benar dapat menjalankan fungsinya. Seperti telah dijelaskan pada metode penelitian bahwa untuk melihat valid haruslah ada alat ukur yang digunakan pendekatan secara statistika, yaitu melalui nilai koefisien korelasi skor butir pernyataan dengan, skor total butir pertanyaan, apabila koefisien korelasinya lebih besar atau sama dengan 0,30 maka pernyataan itu dinyatakan valid (Sugiyono, 2013: 173).

Berdasarkan nilai koefisien korelasi Product Moment dapat diperoleh dengan rumus seperti dibawah ini:

Rumus: 3.2 Uji Validitas

$$r = \frac{n\sum_{XY} - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n\sum X^2 - (\sum X)^2\} \{n\sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Sumber: (Sugiyono, 2013: 173)

Keterangan:

R_{xy} = Koefisien antar variabel X dan Y

x = Skor total X

y = Skor total Y

n = Jumlah sampel yang diteliti

3.5.2.2.Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan kontrak-kontrak pertanyaan yang

merupakan dimensi suatu variabel dan dan disusun dalam satu bentuk kuesioner (Sujarweni, 2015: 172.) Uji reliabilitas juga merupakan istilah yang dipakai untuk menunjukkan sejauh mana sesuatu berhasil pengukuran relatif konsisten apabila pengukuran diulangi dua kali atau lebih menurut (Wibowo, 2012: 52-53). Reliabilitas juga dapat bearti indek yang menunjukkan sejauh mana alat pengukuran dapat menunjukkan apakah dapat dipercaya atau tidak. Uji ini juga sering digunakan untuk mengetahui dan mengukur tingkat konsistensi alat ukur.

Untuk melihat penelitiandal tidaknya suatu alat ukur digunakan pendekatan secara statistika, yaitu melalui koefisien reliabilitas dan apabila koefisien reliabilitasnya lebih besar dari 0.60 maka secara keseluruhan pernyataan tersebut dinyatakan penelitiandal (reliabel) (Sugiyono, 2012: 177).

Pengujian reliabilitas kuesioner pada penelitian ini menggunakan metode *Alpha Cronbach* (α) menurut (Sugiyono, 2012: 177) dengan rumus sebagai berikut:

Rumus 3. 3 Alpha Cronbach

$$R = \alpha = R = \frac{N}{N-1} \left(\frac{S^2(1 - \sum S_i^2)}{S^2} \right)$$

Sumber: (Sugiyono, 2012:177)

Keterangan:

α = Koefisien Reliabilitas *Alpha Cronbach*

s^2 = Varians skor keseluruhan

s_i^2 = Varians masing-masing item

3.5.3. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik digunakan untuk memberikan pre –test, atau uji awal terhadap suatu perangkat atau instrumen yang digunakan dalam pengumpulan data, bentuk data, dan jenis data yang akan diproses lebih lanjut dari suatu kumpulan data awal yang telah diperoleh, sehingga syarat untuk mendapatkan data yang tidak bisa menjadi terpenuhi. Sehingga prinsip Best Linier Unbiased Estimator atau BLUE terpenuhi (Wibowo, 2012: 61).

3.5.3.1. Uji Normalitas

Menurut (Wibowo, 2012: 61-62) uji normalitas ini dilakukan guna untuk mengetahui apakah nilai residu (perbedaan yang ada) yang diteliti itu memiliki distribusi normal atau tidak normal. Uji normalitas adalah bertujuan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel berdistribusi normal atau tidak (Ghozali, 2013: 110). Uji normalitas diperlukan karena untuk melakukan pengujian-pengujian variabel lainnya dengan mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Jika asumsi ini dilanggar maka uji statistik menjadi tidak valid dan statistik parametrik tidak dapat digunakan. Dasar pengambilan untuk uji normalitas data adalah (Ghozali, 2013: 110):

1. Jika data menyebar garis diagonal dan mengikuti garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
2. Jika data menyebar jauh dari diagonal dan/atau tidak mengikuti arah garis

diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

3.5.3.2. Uji Multikolinearitas

Menurut (Wibowo, 2012: 85) uji multikolinearitas gejalanya dapat diketahui melalui suatu uji yang dapat mendeteksi dan menguji apakah persamaan yang dibentuk itu terjadi atau tidak. Pada model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas / variabel independen. Jika variabel bebas saling berkorelasi, maka variabel ini tidak orthogonal. Variabel orthogonal adalah variabel bebas yang nilai korelasi antara variabel bebasnya sama dengan nol (Ghozali, 2013: 91).

1. Jika penelitiantar variabel bebas pada korelasi diatas 0,90, maka hal ini merupakan adanya multikolinieritas.
2. Atau multikolinieritas juga dapat dilihat dari VIF, jika $VIF < 10$ maka tingkat kolinieritasnya masih dapat di toleransi.

Nilai *Eigen Value* berjumlah satu atau lebih, jika variabel bebas mendekati menunjukkan adanya multikolinieritas.

3.5.3.3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas ialah keadaan dimana dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variabel dari residual pada suatu pengamatan ke pengamatan yang lain Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain, jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain berbeda maka disebut

heteroskedastisitas (Ghozali, 2013: 105). Dasar pengambilan keputusan untuk uji heteroskedastisitas:

1. Jika ada pola tertentu, seperti titik yang ada membentuk pola tertentu teratur (bergelombang, melebur kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.
2. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah penelitiaangka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

3.5.4. Uji Pengaruh

3.5.4.1. Analisis Regresi Linier Berganda

Menurut (Wibowo, 2012: 126-127) uji regresi linier berganda merupakan suatu bentuk hubungan linier antar dua atau lebih variabel independen dengan variabel dependennya. Didalam penggunaan uji regresi linier berganda ini yang bisa dibuktikan yaitu dengan bentuk dan arah hubungan yang terjadi antara variabel independen dan variabel dependen, serta dapat mengetahui nilai estimasi atau prediksi nilai dari masing-masing variabel dependennya jika suatu kondisi terjadi. Kondisi tersebut ialah naik atau turunnya nilai masing-masing variabel independen itu sendiri yang disajikan dalam model regresi.

Menurut (Sugiyono, 2014: 277) persamaan regresi linier berganda yang ditetapkan adalah sebagai berikut:

Rumus 3. 4 Analisis Regresi Linear Berganda

$$Y' = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + \dots + b_nX_n$$

Sumber: (Wibowo, 2012: 127).

Keterangan:

Y' = Variabel dependen (variabel respons)

a = Nilai konstanta

b = Nilai koefisien regresi

X1 = Variabel independen pertama

X2 = Variabel independen kedua

X3 = Variabel independen ketiga

xn = Variabel independen ke-n

3.5.4.2. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2013: 97). Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Kelemahan mendasar dalam penggunaan koefisien determinasi adalah jumlah variabel independen yang dimasukkan kedalam model. Setiap tambahan satu variabel independen, maka R^2 pasti meningkat tidak peduli apakah variabel

tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap variabel independen. Oleh karena itu, banyak yang menganjurkan untuk menggunakan nilai Adjusted R^2 pada saat mengevaluasi mana model regresi yang terbaik. Tidak seperti nilai R^2 , nilai Adjusted R^2 dapat naik atau turun apabila satu variabel independen ditambahkan ke dalam model.

3.5.5. Uji Hipotesis

3.5.5.1. Uji T (parsial)

Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas atau independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2013: 98). Salah satu cara melakukan uji t adalah dengan membandingkan nilai statistik t dengan baik kritis menurut tabel. Sedangkan menurut (Sugiyono, 2011: 194) uji t digunakan untuk mengetahui masing-masing sumbangan variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat, menggunakan uji masing-masing koefisien regresi variabel bebas apakah mempunyai pengaruh yang bermakna atau tidak terhadap variabel terikat. Untuk menguji apakah masing-masing variabel bebas berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat secara parsial dengan $\alpha = 0,05$. Maka cara yang dilakukan adalah (Sugiyono, 2011: 194):

1. Bila (P-Value) $< 0,05$ artinya variabel independen secara parsial mempengaruhi variabel dependen.
2. Bila (P-Value) $> 0,05$ artinya variabel independen secara parsial tidak mempengaruhi variabel dependen.

3.5.5.2. Uji F (simultan)

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah secara simultan koefisien variabel bebas mempunyai pengaruh nyata atau tidak terhadap variabel terikat (Sugiyono, 2011: 192). Untuk menguji apakah masing-masing variabel bebas berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat secara bersama-sama dengan $\alpha = 0,05$. Maka cara yang dilakukan adalah (Sugiyono, 2011: 192):

1. Bila (P-Value) $< 0,05$ artinya variabel independen secara simultan mempengaruhi variabel dependen.
2. Bila (P-Value) $> 0,05$ artinya variabel independen secara simultan tidak mempengaruhi variabel dependen,

3.6. Lokasi dan Jadwal Penelitian

3.6.1. Lokasi Penelitian

Dalam penyusunan skripsi ini penulis melakukan penelitian dengan mengambil objek penelitian. Lokasi penelitian ini adalah di Batam Jl. Laksmana bintang No.1, Sungai Panas. Adapun penelitian ini dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas produk, harga dan pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada PT Putra Siregar Merakyat Batam.

3.6.2. Jadwal Penelitian

Waktu penelitian ini berlangsung dari bulan September 2018 sampai dengan desember 2018.

Berikut ini adalah tabel penelitian sampai dengan penyempurnaan skripsi.

Tabel 3.6 Waktu Penelitian

Keterangan	September 2018				Oktober 2018				November 2018				Desember 2018			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Pengajuan Judul		■														
Bab I			■													
Bab II				■	■	■										
Bab III						■	■									
Kuesioner								■	■	■						
Mengolah Data											■	■	■	■		
Bab IV											■	■	■	■	■	
Bab V																■
Daftar Pustaka																
Daftar Isi																
Abstrak																
Penyerah Hasil Penelitian																

Sumber: Diolah oleh penelitian (2018)